

---

## Aide sociale et/ou action sociale ? De la philosophie du microcrédit personnel garanti et de ses acteurs

*Social security and/or social action ? The philosophy of the “guaranteed personal microcredit” in France*

**Pascal Glemain et Maryline Meyer**

---



### Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/pmp/4252>  
ISSN : 2119-4831

### Éditeur

Institut de Management Public (IDPM)

### Édition imprimée

Date de publication : 15 septembre 2011  
ISSN : 0758-1726

### Référence électronique

Pascal Glemain et Maryline Meyer, « Aide sociale et/ou action sociale ? De la philosophie du microcrédit personnel garanti et de ses acteurs », *Politiques et management public* [En ligne], Vol 28/3 | 2011, mis en ligne le 27 octobre 2013, consulté le 19 avril 2019. URL : <http://journals.openedition.org/pmp/4252>

---



# Aide sociale et/ou action sociale ? De la philosophie du microcrédit personnel garanti et de ses acteurs 01

► **Pascal Glemain<sup>a</sup> et Maryline Meyer<sup>b\*</sup>**

<sup>a</sup> Professeur, Docteur-HDR en Économie, ESSCA École de Management-PRES L'UNAM

<sup>b</sup> Professeur assistant, Groupe Sup de Co Montpellier Business School

## Résumé

L'analyse économique des politiques sociales s'est ouverte au champ de l'économie sociale et solidaire dans le cadre de l'expérimentation française du « microcrédit personnel garanti » (MCPG), défini par le Plan de Cohésion Sociale de 2005. Destiné aux personnes exclues des systèmes bancaires locaux classiques, le MCPG devient le véhicule d'une nouvelle pratique financière solidaire dont le fondement majeur relève de l'accompagnement social. Notre article part d'expériences de terrain en Pays-de-la-Loire pour tenter d'approcher la nature spécifique de la politique sociale de MCPG conduite par les différents dispositifs locaux. Cette analyse devrait nous conduire à une meilleure compréhension d'un outil nouveau de lutte contre les injustices sociales dont la mobilisation participe des transformations du travail social.

© 2011 IDMP/Lavoisier SAS. Tous droits réservés

**Mots clés :** action sociale, microcrédit personnel garanti, travail social, accompagnement.

## Abstract

**Social security and/or social action? The philosophy of the “guaranteed personal microcredit” in France.** Social and solidarity-based economy is concerned with a new economic approach about social policy in a crisis context. Indeed, the first Social Cohesion Fund, launched in 2005 by the French government, aims to promote “personal microcredit”. Personal microcredits benefit to people who are excluded from traditional banking bundling services, to finance their personal or social projects. They are delivered through partnerships between some cooperative banks and social structures, who support people granted microcredit. Our research paper is coming under west regional experiences in France of the personal microcredit device. This study would have liked to

\*Auteur correspondant : [m.meyer@supco-montpellier.fr](mailto:m.meyer@supco-montpellier.fr)

doi:10.3166/pmp.28.261-278 © 2011 IDMP/Lavoisier SAS. Tous droits réservés

contribute to a better understanding of a new tool for the struggle against social injustices which entails transformations in social work. © 2011 IDMP/Lavoisier SAS. Tous droits réservés

**Keywords:** social policy, personal microcredit, social work, social support.

*« Le tandem familles et professionnels est complexe et paradoxal. Il se situe à l'articulation du public et du privé, du collectif et de l'individuel, du partageable et de l'intime, au cœur aussi de la subjectivité de chacun. Les fluctuations de frontières brouillent tout effort de repérage et tout essai de normativité qui se voudraient entièrement fondés sur des caractères objectifs et rationnels »* (Mailat et Mingasson 2006, p. 7). Ce constat est d'autant plus prégnant lorsque l'on s'intéresse à l'accompagnement à l'accès à l'argent<sup>1</sup> autour d'un nouveau crédit solidaire : le « microcrédit personnel garanti ».

Le « microcrédit personnel garanti »<sup>2</sup> est expérimenté en France depuis 2006, dans le cadre du Plan de Cohésion Sociale, sous l'animation de la Caisse des Dépôts. Il offre une opportunité aux personnes exclues des systèmes financiers locaux (bancaire et monétaire) de financer un « projet personnel, un parcours d'insertion, l'accès ou le maintien dans le logement, l'emploi »<sup>3</sup>. Visant à lutter contre une exclusion à la fois financière et sociale, le microcrédit personnel garanti allie « financement » et « accompagnement ». Ce nouvel outil de politique économique à finalité sociale fait appel à une coproduction de service bancaire solidaire mise en œuvre par des intervenants du secteur social en charge de l'accompagnement, d'une part, et des chargés de crédits relevant d'établissements bancaires, d'autre part (Gloukoviezoff, 2008). Cette coproduction interroge l'action sociale en tant que telle, au même titre que ses acteurs<sup>4</sup>.

Aide sociale ou action sociale non obligatoire : comment définir le microcrédit personnel garanti, dit « social » ?

Après une première observation du microcrédit personnel garanti à travers le prisme de l'aide sociale et de l'action sociale, nous rapprocherons le microcrédit personnel garanti des aides financières individuelles aux familles telles qu'elles sont pratiquées, par exemple, par la Caisse d'Allocations Familiales (CAF) du département de la Loire-Atlantique. Cette analyse

<sup>1</sup> C'est l'hypothèse que nous testons ici, en posant volontairement que nous n'avons pas affaire à un manque de revenu. Nous sommes en train de tester cette nouvelle hypothèse dans nos travaux en cours, en mobilisant une approche monétaire du microcrédit.

<sup>2</sup> Le microcrédit « personnel garanti » se différencie du microcrédit « professionnel » dont la finalité directe est la création d'une activité économique. Le microcrédit « professionnel » trouve ses origines contemporaines au Sud dans le modèle de la Grameen Bank porté par le Prix Nobel de la Paix, Muhammad Yunus et il est introduit en France au début des années 1980 par l'Association d'Aide à l'Initiative Économique (ADIE). Le microcrédit personnel est qualifié de « garanti » dans la mesure où le Fonds de Cohésion Sociale garantit les prêts accordés à hauteur de 50 %. Au 31/12/2009, 11 500 microcrédits personnels garantis avaient été accordés en France.

<sup>3</sup> Page d'accueil du site internet construit en 2009 par la Caisse des Dépôts en vue de promouvoir le microcrédit personnel garanti : <http://www.france-microcredit.org>.

<sup>4</sup> Nous nous intéressons ici plus spécifiquement aux perceptions et pratiques des travailleurs sociaux de structures sociales publiques (Centres Communaux d'Action Sociale) ou associatives (UDAF), même si d'autres intervenants sociaux de ces mêmes structures (agents administratifs ou bénévoles) réalisent également le travail d'accompagnement inhérent à l'octroi de microcrédits personnels.

comparative ne peut être ignorée au moment où Camdessus (2009, 24) écrit : « *Rarement citées comme prêteuses, les caisses d'allocations familiales (CAF) sont en réalité le premier des acteurs en matière de distribution du microcrédit personnel garanti. Le paradoxe est qu'elles n'en ont pas elles-mêmes une claire conscience et ne se présentent pas comme telles* ». Nous tenterons ensuite de comprendre les nouvelles figures de l'action sociale dans le cadre de l'offre expérimentale de microcrédits personnels garantis en Pays-de-La Loire, territoire le plus dynamique dans l'offre de ces crédits solidaires. Service bancaire mobilisé comme outil d'action sociale, le microcrédit personnel garanti participe des transformations du travail social déjà analysées (Chopart, 2000 ; Baillergeau et Bellot, 2007). Une série d'entretiens semi-directifs avec des travailleurs sociaux en charge de l'accompagnement des bénéficiaires de microcrédits au sein de structures d'ingénierie sociale, complétée par des entretiens avec les managers, nous permettra de cerner l'évolution des pratiques et la genèse de compétences nouvelles attachées à cette mission particulière.

## 1. Le microcrédit personnel garanti : quelle figure de l'intervention sociale ?

La France connaît déjà une grande diversité de dispositifs de microcrédit personnel garanti et le contexte économique et social actuel, caractérisé par une montée des exclusions, laisse présager un nouvel essor (Labrune, 2010). Certains dispositifs relèvent d'établissements publics de crédit et d'aide sociale (les Crédits Municipaux), d'établissements bancaires coopératifs (Crédit Mutuel, Caisses d'Épargne), toujours en partenariat avec des établissements du secteur social, et d'autres reposent sur une seule institution sociale locale, telle que : les Caisses d'Allocations Familiales. D'après l'Observatoire de la microfinance, « *la somme totale des Aides Financières Individualisées (AFI), versés en 2008 (en flux), a été de 371,6 millions d'euros dont environ 95,6 millions sous forme de prêts, ce qui, en volume, fait des CAF le premier prêteur en microcrédit personnel en France* » (Camdessus, 2009, 24). Dès lors, il convient d'observer le microcrédit personnel garanti non pas dans le cadre d'une analyse économique bancaire, mais bien dans celui d'une analyse économique des politiques sociales.

Le prélèvement à la source du remboursement, la faiblesse des taux d'intérêt et l'accompagnement social auquel il est associé font de ce nouveau crédit une intervention différente de l'offre bancaire habituelle de crédits à la consommation<sup>5</sup>. Le microcrédit personnel garanti correspond à une aide financière collective au service de la cohésion sociale locale. La nature particulière de ce « nouveau » service bancaire mérite d'être explorée plus précisément.

### 1.1. Le microcrédit personnel garanti comme « action sociale »

Selon le code de l'action sociale et des familles, l'action sociale consiste en un « *ensemble de moyens mis en œuvre par une collectivité pour préserver sa cohésion par, notamment, des dispositifs législatifs ou réglementaires et des actions visant à aider les personnes ou*

<sup>5</sup> Camdessus (2009, 25) souligne malgré tout que : « *Au regard des éléments de définition retenus dans le (Rapport sur la microfinance), on constate que toutes les caractéristiques du microcrédit personnel (ou social) sont réunies puisque : il y a bien un prêteur et un emprunteur ; le prêt comporte des échéances fixes avec un calendrier, le prêt est limité dans le temps ; le bénéficiaire a des ressources modestes, mais présente néanmoins une petite capacité de remboursement et ; l'emprunteur fait l'objet d'un suivi social* ».

*les groupes les plus fragiles, à mieux vivre, à acquérir ou à préserver leur autonomie et à s'adapter au milieu social environnant* » (Aubree et al. 2006, 2). Tel que défini par le comité d'orientation stratégique du Fonds de Cohésion Sociale<sup>6</sup>, le microcrédit personnel garanti est assimilable à une action sociale de caractère non obligatoire. Il promeut une insertion des personnes par la finance solidaire<sup>7</sup> dans le cadre de la politique de suivi individualisé des familles, au service d'un projet de territoire reposant sur une cohésion sociale robuste. À ce titre, il vient en complément des politiques financières individualisées des CAF. Ce n'est pas l'exclusion bancaire qui justifie l'action sociale dans la phase expérimentale du microcrédit personnel garanti mais les difficultés croissantes d'accès à l'argent comme moyen d'échange dans une société monétarisée.

Un récent rapport du Conseil Économique et Social précise que « *le microcrédit personnel garanti est... un crédit et en aucun cas une subvention ou une aide sociale. Il suppose un contrat écrit liant emprunteur et prêteur, qui sont les acteurs directs et eux seuls* » (Labrune, 2010, 14). Pourtant, des tiers interviennent dans cette relation pour apporter une garantie (la Caisse des Dépôts), accompagner l'emprunteur (la structure sociale, publique ou associative, souvent financièrement soutenue par la Caisse des Dépôts) ou animer le dispositif local (la collectivité territoriale). Le dispositif de microcrédit personnel garanti est donc porté, dans une large mesure, par des acteurs du secteur privé à but non lucratif. Du côté de l'accompagnement, il implique de nombreuses associations à vocation sociale comme les Unions Départementales des Associations Familiales (UDAF), le Secours Catholique, les Restaurants du Cœur... De nombreuses banques coopératives se sont également mobilisées comme établissements prêteurs ; les « Parcours confiance » des Caisses d'Épargne se trouvent parmi les plus actifs.

La généralisation du « conseil » en matière de microcrédit personnel garanti, portée par les associations puis les établissements bancaires engagés dans ce dispositif solidaire de politique sociale, ne peut être envisagée sans que l'action sociale ait été considérée hors des dispositifs publics d'accompagnement existants. L'hypothèse selon laquelle les CAF sont des acteurs à part entière du microcrédit personnel garanti enrichit l'analyse en interrogeant la nature de la frontière « zone de contact » entre le champ de l'action publique, et celui de l'action de l'économie sociale et solidaire. C'est pourquoi, nous tentons de dévoiler ici, les caractéristiques communes du microcrédit personnel garanti et des aides financières individuelles aux familles, en Loire-Atlantique.

*« En complément du versement des prestations légales, la Caisse d'Allocations Familiales Loire-Atlantique conduit une politique d'action sociale familiale. Cette politique est définie par son Conseil d'Administration et s'inscrit dans le cadre de la Convention d'objectifs et de gestion signée entre l'État et la CNAF, déclinée au niveau local dans le Schéma directeur d'Action Sociale. Les aides financières individuelles d'action sociale de la CAF n'ont pas vocation à pallier des difficultés chroniques, ni faire l'objet d'un versement systématique sans démarche préalable des bénéficiaires ; ce sont des aides ponctuelles. »*<sup>8</sup>

<sup>6</sup> La gouvernance du Fonds de Cohésion Sociale repose sur un Comité d'orientation stratégique réunissant des représentants des administrations sociales et financières, de banques, d'associations (Association pour le droit à l'initiative économique — ADIE -, Secours Catholique...), et de personnalités qualifiées.

<sup>7</sup> On définit ici la finance solidaire par l'ensemble des activités de microcrédit, de micro-assurance, de promotion de l'épargne solidaire et de garanties et d'ingénierie de projets personnels ou professionnels.

<sup>8</sup> Entretien CAF 44, 6 mai 2009.

Le texte qui précède mérite que l'on s'arrête un peu sur son contenu, d'autant que nos observations convergent avec celles de Camdessus (2009). Le cadre de conventionnement que la CNAF observe avec l'État est similaire à celui auquel sont soumis les acteurs du microcrédit personnel garanti et la Caisse des Dépôts. À ce titre, ils méritent d'être comparés l'un à l'autre afin d'en dévoiler les similitudes, au-delà de celles reconnues par le premier rapport annuel de l'Observatoire de la microfinance (2009) à la Banque de France.

### 1.2. Une façon particulière d'être en capacité à participer à la définition et à la production de son histoire : le microcrédit personnel garanti et les aides financières individualisées

Les aides financières individualisées d'action sociale comme les dispositifs de microcrédit personnel garanti n'ont pas vocation à « *pallier les difficultés chroniques, ni faire l'objet d'un versement systématique sans démarche préalable des bénéficiaires* »<sup>9</sup>. Le microcrédit personnel garanti relève également de l'aide ponctuelle dans le cadre de sa fonction d'accompagnement individualisé vers le retour à l'accès à l'argent, sur le principe de la démarche individuelle volontaire. Cet accompagnement est du ressort de l'action sociale et ce, qu'elle soit portée par les travailleurs sociaux ou les bénévoles. Les deux dispositifs appellent une implication du bénéficiaire pour faire évoluer sa situation, d'où la nécessité dans les deux cas d'un diagnostic social, désigné jusqu'alors par l'ingénierie sociale, qui correspond à une évaluation sociale globale.

De nos analyses comparatives des aides financières octroyées par la CAF et du microcrédit personnel garanti, nous tirons la synthèse ci-après (tableau 1) :

**Tableau 1 – Synthèse comparative des aides financières CAF 44 et du microcrédit personnel garanti en 2009**

Aides financières Cafif (CAF 44)		Microcrédit personnel (garanti ou non) <sup>10</sup>	
Nature et objectifs	Modalités	Nature et objectif	Modalités
<i>Prêt équipement ménager/mobilier de première nécessité</i>	Prêt qui peut se transformer en subvention : <u>achat d'équipements indispensables</u> ; <b>Conditions :</b> Qf Cnaf < 550 € (au moment de la demande) ; durée : 6 à 36 mois ; pas de prêt Caf en cours de remboursement pour 2 articles mobiliers/équipement ; au moins un enfant à charge ; Subvention de 10 % du montant de l'achat accordé si Classe A.	<i>Équipement du logement</i>	<u>L'équipement ménager</u> : <i>installation des jeunes</i> ; <b>Conditions :</b> de 300 à 3 000 euros ; 12 000 euros pour les accidentés de la vie selon le projet et la capacité de remboursement ;  Durée : de 6 à 60 mois (24 mois pour les prêts de 3 000 euros)

<sup>9</sup> Entretien CAF 44, 6 mai 2009.

<sup>10</sup> Cela nous permet, en Loire-Atlantique, de considérer à la fois le « prêt stabilité », non garanti par la Caisse des Dépôts, offert par le Crédit Municipal de Nantes et le microcrédit personnel garanti par convention avec la Caisse des Dépôts inscrit dans le champ d'expérimentation sociale du Fonds de Cohésion Sociale.

<i>Aides au projet</i>	<p><b><u>Soutien à la parentalité :</u></b> Aide au maintien des liens avec les parents</p> <p><b><u>Prévention du surendettement</u></b> Accompagnement budgétaire, prise en compte de l'endettement</p> <p><b><u>Appui à l'insertion professionnelle</u></b> Participation aux frais liés au retour à l'emploi (frais de cantine, de garde, de matériels nécessaires au retour à l'emploi)</p> <p><b><u>Loisirs et vacances familiaux</u></b> Projets pour enfants handicapés ou relevant de familles monoparentales (hors dispositifs Caf<sup>11</sup>)</p> <p><b><u>Équipement et aménagement d'un logement</u></b> Forfait première installation ou rééquipement après séparation ou hébergement en structure d'accueil (Qf Cnaf &lt; 750 €)</p>	<p><i>Trésorerie</i></p> <p><i>Insertion/ Mobilité</i></p> <p><i>Aide à la parentalité</i></p> <p><i>Logement</i></p>	<p><i>Accès au logement :</i> cautions et impayés de loyer ;</p> <p><i>Accès à l'insertion professionnelle :</i> financement de formation pour l'insertion professionnelle ; financement de la mobilité pour accéder à un emploi</p> <p><i>La cohésion familiale :</i> déménagement, petits travaux d'aménagement</p>
<i>Aides spécifiques</i>	<p><b><u>Événements familiaux fragilisant :</u></b> Décès de parent ou d'enfant ; naissances multiples ; parent isolé avec 1 seul enfant (Qf Cnaf &lt; 550 €)</p>	<p><i>Dépenses « de confort »</i></p>	<p><i>Dépenses de santé :</i> les lunettes, les frais dentaires</p>

Source : FIMOSOL, P. Glémain, 2009.

Que ce soit dans le cadre des aides financières aux familles de la CAF ou bien dans celui du microcrédit personnel garanti, l'accès à l'argent qui est produit correspond à un « outil d'accompagnement social » qui se traduit par la production d'un argumentaire dans les dossiers, émanant des intervenants chargés du « diagnostic social ». Il

<sup>11</sup> Hors dispositif « 1ers départs en vacances » et Vacaf Avs. Le Qf Cnaf doit être inférieur ou égal à 600 € (Vacaf Avf pour Aide aux vacances familiales ou Avs pour Aide aux vacances sociales) à compter de 2009.

correspond à une aide financière à finalité individuelle en faveur de la restauration des conditions de vie et sociale des personnes sociologiquement, économiquement et psychologiquement fragilisées.

À l'analyse du Tableau 1, nous constatons que le microcrédit personnel garanti s'inscrit donc bien dans une dynamique d'action sociale en complément des dispositifs d'aide sociale portés, par exemple, par les Caisses d'Allocations Familiales à travers leurs aides financières individuelles aux familles. Dans le cadre de la répartition des compétences après l'acte I (1984) puis l'acte II (2003)<sup>12</sup> de la décentralisation, la collectivité « chef de file » en l'occurrence est le département. Le Conseil Général définit et met en œuvre la politique d'action sociale en s'appuyant sur les CAF, et dans le cadre de l'expérimentation du microcrédit personnel garanti, sur les dispositifs locaux « installés » de microcrédit personnel garanti, coproduits par les établissements bancaires coopératifs et les Centres communaux d'Action Sociale (CCAS) ou les associations locales.

Selon Aubree *et al.* (2006), l'action sociale non obligatoire, bien que marginale en termes de budget, n'en demeure pas moins essentielle en raison de ses apports spécifiques :

- l'innovation et l'expérimentation ;
- la déclinaison des politiques à l'échelle locale ;
- la valorisation des démarches de développement local ;
- les implications des personnels et partenariat avec les associations.

Ces apports spécifiques traduisent l'implication croissante au niveau local à la fois des banques locales, en particulier celles qui relèvent de l'économie sociale ou du secteur public et assimilé, et des associations, dont le cœur de métier est celui de l'accompagnement des personnes. Dès lors, nous sommes bien confrontés à une forme particulière de politique sociale : action de la société sur elle-même, intervention publique en faveur des plus vulnérables et urgence sociale (Rayssiguier *et al.* 2008, 5). S'instaurerait même une forme particulière de relation de services.

La relation de service en économie de marché est définie par Gadrey (1994, 24) comme : « *les modalités de connexion entre les prestataires et les clients à propos de la résolution du problème pour lequel le client s'adresse au prestataire (l'objet du service)* ». Dans le cadre de l'offre de microcrédit personnel garanti, il y a bien connexion entre l'opérateur qui octroie le crédit, celui qui a la charge de l'aide sociale, et le bénéficiaire. En outre, il y a bien activité de conseil en amont qui vaut « action sociale ». En effet, toujours selon Gadrey (1994, 33-34), le « conseil » consiste en :

- « - une analyse d'un problème rencontré,
- une proposition de solutions ou de recommandations fondées sur un diagnostic,
- la participation à la mise en œuvre de cette solution ».

Le microcrédit personnel garanti, tel que nous l'avons observé en région Ouest et quels que soient les dispositifs expérimentés, se rattache à cette notion de « conseil » qui apparaît comme l'élément constituant de l'action sociale. Les professionnels du travail social établissent le diagnostic de la situation globale du demandeur de manière

<sup>12</sup> Rayssiguier *et al.* (2008, 472) rappellent que : « La loi constitutionnelle du 28 mars 2003 prévoit qu'une collectivité territoriale pourra se voir confier le rôle de « chef de file » [...] lorsque l'exercice d'une compétence nécessite le concours de plusieurs collectivités ». L'article 72 alinéa 5 constitutionnalise l'interdiction d'une tutelle d'une collectivité territoriale sur une autre, mais autorise la notion de collectivité chef de file ».



à co-construire avec lui un « projet de vie ». Le microcrédit personnel garanti apparaît ainsi comme un nouvel instrument de l'autonomisation de la personne. Par conséquent, le microcrédit personnel garanti, dans sa phase expérimentale, relève de l'action sociale qui « *précède l'aide sociale sans attendre la création d'une nouvelle prestation d'aide sociale* » (Hardy 1999, 11), et donc sa généralisation sur un territoire en l'occurrence celui des départements, en charge de la cohésion sociale. Mais dans quelle mesure le microcrédit personnel garanti participe-t-il du renouveau de l'action sociale ? Pour répondre à cette question, il convient d'analyser les perceptions et les pratiques des professionnels du travail social impliqués dans le dispositif.

## 2. Perceptions et pratiques des travailleurs sociaux dans le cadre des dispositifs expérimentaux de microcrédit personnel garanti

Nous avons rencontré, sur leur lieu de travail, des travailleurs sociaux qui réalisent une mission régulière d'accompagnement au sein des structures pionnières de l'expérimentation du microcrédit personnel garanti en Pays de la Loire, les CCAS et les UDAF. Ces individus ont été sélectionnés sur la base de leur statut professionnel et de leur implication dans le dispositif de microcrédit<sup>13</sup>. Douze entretiens semi-directifs<sup>14</sup> ont été réalisés autour des pratiques d'accompagnement et des relations avec le partenaire bancaire. Afin de mieux cerner la nature de l'encadrement et des moyens mis en œuvre pour l'accompagnement des bénéficiaires de microcrédits personnels, nous avons également mené des entretiens avec deux directeurs et un responsable de service de CCAS ainsi qu'un responsable d'UDAF.

L'ensemble des professionnels interrogés envisage le microcrédit personnel garanti comme une aide parmi d'autres. Mais c'est « *un prêt avant tout* », confie la conseillère en économie sociale et familiale (ESF) d'un CCAS. Aussi, les professionnels restent prudents dans la mobilisation de cet outil. Ils proposent le microcrédit personnel après avoir étudié la faisabilité de toute autre forme d'aide sociale. Cette démarche vise à éviter, de la confiance des travailleurs sociaux, une situation d'endettement ou de surendettement. La conseillère ESF poursuit :

« *Quand on a fait tout le tour des aides financières en forme de dons possibles et que, soit ce n'est pas suffisant, soit c'est des refus partout, du coup, on a cette solution-là de prêt et c'est intéressant d'avoir cet outil.* »<sup>15</sup>

Les travailleurs sociaux ont intégré le microcrédit personnel garanti à leur panoplie d'outils mais seulement comme une solution subsidiaire, à utiliser « *en dernier ressort* ». Leur participation au dispositif de microcrédit personnel garanti n'est pas neutre. Elle provoque une transformation de leur métier, plus particulièrement de leur mission d'accompagnement.

<sup>13</sup> Tous les travailleurs sociaux d'une structure ne réalisent pas la mission d'accompagnement dans le cadre du dispositif de microcrédit personnel garanti. Leur implication dans le dispositif dépend de leur motivation et/ou de la nature de leurs missions.

<sup>14</sup> Se référer aux annexes 2 et 3 pour la description des entretiens.

<sup>15</sup> Entretien CCAS, novembre 2008.

## 2.1. Les transformations du travail social<sup>16</sup>

L'accompagnement « a pour but de pallier les carences de la relation bancaire en agence qui ne permet pas de prendre en compte de manière adaptée les contraintes et besoins spécifiques des personnes » (Gloukoviezo, 2008, 9). L'accompagnement dans le cadre de l'octroi de microcrédits personnels possède donc une double dimension : financière et sociale. Les professionnels des structures sociales qui accompagnent les bénéficiaires de prêts personnels sont majoritairement conseillers en économie sociale et familiale et assistants de service social (tableau 2). Aucun de ces deux parcours n'apparaît « le mieux adapté » à la réalisation de la « double » mission d'accompagnement. Les conseillers en économie sociale et familiale révéleraient *a priori* une meilleure maîtrise de l'approche des problématiques financières tandis que les assistants sociaux seraient davantage experts de l'approche sociale et psychologique des personnes. À ce titre, le responsable des services d'un UDAF se montre satisfait du travail de l'équipe mixte qu'il a constituée autour de l'accompagnement au microcrédit personnel garanti. Il souligne que la diversité des approches émanant de conseillers ESF, d'assistants sociaux voire même d'éducateurs spécialisés permet une évaluation complète de la situation des demandeurs de microcrédit.

**Tableau 2 – Les métiers de l'accompagnement (aide et conseil)**

Métier	Aptitudes
<b>Conseiller en économie sociale et familiale</b> Il aide les familles, les individus et les groupes à résoudre leurs problèmes de vie quotidienne par l'information, le conseil technique et l'organisation de formations. Par ses actions, il contribue à la prévention de l'exclusion sociale.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bon relationnel</li> <li>• Intérêt pour les problèmes économiques et sociaux</li> <li>• Goût pour les aspects techniques et pratiques de la vie quotidienne</li> <li>• Intérêt pour les problèmes d'environnement de la vie quotidienne</li> <li>• À l'aise en situation d'animation</li> <li>• Bon équilibre psychologique</li> </ul>
<b>Assistant de service social</b> Il contribue à l'amélioration des conditions de vie de la personne sur le plan social, familial, économique et culturel.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bonne culture générale</li> <li>• Intérêt pour les problèmes humains et sociaux</li> <li>• Aptitude aux relations et à la communication</li> <li>• Bon équilibre personnel permettant d'affronter des situations difficiles ou complexes</li> </ul>

Source : Portail des Métiers de la Santé et du Social<sup>17</sup>

<sup>16</sup> Maurel (2000) recense six fonctions intersectorielles propres à l'intervention sociale : l'accueil, l'information-orientation, l'accompagnement social, la médiation, la coordination et enfin, l'ingénierie sociale-développement. Le travail d'accompagnement dans le cadre de l'octroi de microcrédits personnels garantis rassemble l'ensemble de ces fonctions.

<sup>17</sup> <http://www.metiers.santesolidarites.gouv.fr/>

La nature même du travail d'accompagnement qui entoure l'octroi de microcrédits personnels garantis, essentiellement centré sur le « conseil » financier et social, provoque une transformation de la relation d'intervention sociale. Cette mission nouvelle pousse les professionnels du social à sortir d'une logique de « travail sur autrui » pour entrer dans celle de « travail avec autrui » (Astier, 2009). Le projet est co-construit avec l'usager sur la base d'un échange du type « donnant-donnant » (Soulet, 2008). L'accompagnant s'engage vis-à-vis du bénéficiaire, notamment « à le rencontrer régulièrement » et « à le réorienter selon la nature de ses besoins »<sup>18</sup>. Parallèlement, le bénéficiaire s'engage à rembourser le prêt. Cette relation réciproque est alimentée par la confiance et met l'accent sur la responsabilité de l'emprunteur.

L'accompagnant détaille avec le demandeur les conditions de réalisation du prêt, les solutions alternatives ou complémentaires et les effets budgétaires induits<sup>19</sup>. Son travail est d'amener le demandeur à construire son projet tout en étudiant sa faisabilité financière. Une demande rapportée par un travailleur social de l'UDAF révèle cette logique de co-construction :

*« Dans le cas de l'achat d'une voiturette, on est arrivés à se dire ensemble que c'était plus intéressant de continuer la démarche de passer le permis de conduire car le conjoint a une voiture. Le but est d'avoir une indépendance vis-à-vis du conjoint ; on a recentré là-dessus. »*<sup>20</sup>

L'accompagnement social représente une activité importante au sein des structures. Les accompagnants sont amenés à rencontrer deux à trois fois plus de demandeurs que de bénéficiaires de microcrédit. Certains dossiers ne sont pas finalisés car le projet est rapidement abandonné par le demandeur. Mais souvent les demandes ne sont pas instruites car les personnes choisissent, avec l'aide de l'accompagnant, de se diriger vers une autre solution ou vers un autre outil. L'échange et la réflexion engagés avec le demandeur peuvent aboutir à la conclusion commune selon laquelle le microcrédit n'est pas la « bonne » solution. Lorsque la demande ne s'avère pas adaptée, l'accompagnant peut conseiller plusieurs orientations au demandeur comme :

- mobiliser la solidarité familiale ;
- repenser le projet ;
- contacter une autre structure d'accompagnement (exemples : la CAF pour une aide sociale, un travailleur social du Conseil Général pour rétablir une situation de surendettement ou pour une aide financière dans le cadre du Fonds de Solidarité pour le logement, une association comme « une Famille un Toit » pour rechercher un logement...),
- retourner vers sa banque si un prêt classique est envisageable...

Lorsque la demande est pertinente, et le dossier de prêt instruit (et accepté par la banque), l'accompagnement des travailleurs sociaux peut largement dépasser le cadre du crédit. En effet, le microcrédit va répondre à un problème de financement individuel particulier mais aussi à d'autres besoins, parfois essentiels, qui ne sont pas satisfaits par les politiques sociales en vigueur. L'accompagnant va alors inciter le bénéficiaire du prêt « à prendre sa

<sup>18</sup> Extraits de la charte de l'accompagnement.

<sup>19</sup> Dans le cas de l'achat d'une voiture par exemple, l'accompagnant prend également en compte la vétusté du véhicule (compte tenu du faible montant du prêt) qui peut nécessiter des réparations, les frais d'assurance et le premier plein d'essence.

<sup>20</sup> Entretien UDAF 49, 10 avril 2009.

*vie en main* » dans le cadre de l'accompagnement individuel proposé, face à la construction ou à la reconstruction d'un projet de vie. Le microcrédit personnel garanti permet ainsi de faire la distinction entre l'objet et le projet, à l'instar de ce qu'ont récemment démontré la Fédération Nationale des Caisses d'Épargne et son groupe d'experts pour Parcours Confiance<sup>21</sup>.

Dans ce contexte, les travailleurs sociaux doivent cerner les attentes de nouveaux publics demandeurs de microcrédit personnel garanti, communément appelés les « travailleurs pauvres », qui ne sont pas des « assistés sociaux » au sens de Paugam (1991). Ces personnes n'acceptent pas facilement de « se déshabiller » ni socialement ni psychologiquement (Hardy, 1999) mais elles n'ont pas *a priori* de réticence particulière à parler d'argent. Dans ce cas, l'accompagnement doit s'orienter davantage vers une approche « projet » et non « besoin » en se concentrant sur sa faisabilité financière et moins sur la dimension sociale. Le travailleur social n'est toutefois pas toujours prêt à construire ce type de relation qui l'éloigne de son métier d'origine. En particulier, il ne souhaite généralement pas jouer de rôle dans la réponse aux problématiques de gestion budgétaire, résultat de comportements individuels inadaptés, qui interroge de manière croissante nos sociétés post-modernes (Gloukoviezzoff, 2007).

Pourtant, les choix stratégiques et organisationnels des structures accompagnantes et bancaires partenaires vont modifier les ressorts de l'intervention sociale. Le travail social peut, par exemple, être banalisé au sein d'un centre communal d'action sociale qui autorise des agents d'accueil administratifs à instruire des demandes de microcrédit personnel garanti. Le nombre de prêts octroyés est retenu par les dirigeants comme un critère pertinent de performance du dispositif alors qu'un véritable travail d'accompagnement social peut décourager la demande de prêts (FIMOSOL, 2009). Dans un autre centre communal d'action sociale, face au constat d'une exclusion financière grandissante, les décideurs publics ont souhaité mettre en place un accompagnement à la gestion du budget des bénéficiaires de microcrédit personnel garanti. La nouvelle « mission de conseil en finances personnelles » ainsi créée transforme le travailleur social en « conseiller financier » sans le doter des moyens nécessaires à la réalisation de sa mission principale d'accompagnement « social ». Les transformations du travail social par l'activité « microcrédit » soulève la question des compétences associées.

## 2.2. Le développement de nouvelles compétences

À la manière de Autès (1999), nous remarquons que la mobilisation de compétences relationnelles, de type « savoirs-être », progresse chez les travailleurs sociaux aux dépens des savoirs techniques, car les professionnels sont inscrits dans une relation d'immédiateté et de proximité avec les demandeurs de prêt. Lorsqu'ils évoquent les compétences nécessaires à la réalisation de leurs missions dans le cadre du dispositif de microcrédit personnel garanti, les intervenants citent majoritairement « *l'écoute* », « *la finesse humaine et sociale* », « *savoir mettre en confiance* »... Les compétences relationnelles et personnelles génèrent un certain « potentiel » à l'accompagnement. « *Toute personne de bon sens, normalement équilibrée, ayant la capacité de gérer convenablement son propre budget familial et capable d'entretenir avec autrui des relations bienveillantes et fermes a le potentiel requis pour assurer la fonction d'accompagnement* » (Beaujouan, 2006, 9).

<sup>21</sup> FNCE, 2010, *Étude d'impact du microcrédit personnel. Évolution de la situation des emprunteurs*, octobre, Rapport de GMV Conseils et du Groupe des Experts pour la FNCE.

Aucune compétence « bancaire » spécifique n'est perçue comme indispensable par les travailleurs sociaux interrogés ; ceux-ci précisent que « *ce n'est pas leur métier* ». Pourtant, les dirigeants de structures accompagnantes et bancaires observent que la relation d'accompagnement ne peut fonctionner si un accompagnant, fût-il engagé et doué de compétences relationnelles, ne possède pas un minimum de compétences techniques, qu'elles soient de nature administrative ou bancaire (tableau 3).

**Tableau 3 – Le métier d'accompagnant dans le cadre du dispositif de microcrédit personnel garanti**

Missions	Compétences
Accueil personnalisé du demandeur	Bienveillance, écoute, empathie, connaissance des dispositifs d'aide sociale et du territoire
Aide à l'émergence du projet (Réorientation du demandeur si la demande de prêt n'est pas recevable)	Capacité à analyser la situation des personnes, connaissance des problématiques économiques et sociales, capacité à stimuler la résolution de problèmes et la prise d'initiative, fermeté
Co-construction du projet avec le demandeur	Écoute, empathie, pédagogie
Diagnostic financier et montage du dossier de prêt	Rigueur, compétence à trier et restituer l'information pertinente, connaissance du milieu et du langage bancaire, compétences rédactionnelles
Pré-instruction de la demande de prêt	Rigueur, compétences rédactionnelles et de synthèse
Transmission du dossier à l'établissement financier pour validation et instruction	Connaissance du milieu et du langage bancaire
Accompagnement social et financier tout au long de la vie du prêt	Compétences relationnelles, pédagogie bancaire, connaissance des dispositifs d'aide sociale et du territoire

Source : FIMOSOL, M. Meyer, 2009.

À l'instar de Gloukoviezoff (2008), nous vérifions que la plupart des intervenants sociaux partenaires d'un dispositif de microcrédit personnel garanti sont encore novices en matière d'accompagnement financier. Cette lacune provient essentiellement d'un rapport ambigu à l'argent et au milieu bancaire qui rend difficile la réalisation de la mission pédagogique dans le cadre de l'octroi du prêt.

Le sujet de l'argent reste tabou pour de nombreux professionnels du social dont la culture originelle est celle de l'assistance (Moulévrier et Lazuech, 2008). Les centres communaux d'action sociale distribuent de multiples aides sociales (Borderie, 2006). Comme les intervenants de ces structures pratiquent essentiellement le « don », il leur est encore difficile de

parler de « prêt ». Le microcrédit personnel garanti est davantage perçu comme une source d'endettement que comme un outil d'autonomisation.

Certains professionnels du travail social conservent, par ailleurs, une image négative de la banque (encadré 1). L'emprunteur peut ressentir cette réticence qui menace la relation de confiance indispensable à un accompagnement réussi.

#### **Encadré 1 – La relation à l'argent des travailleurs sociaux**

- « *Je ne suis pas très à l'aise avec les histoires de banque.* »
- « *Je ne comprends pas tout, mais je suis peut-être hermétique un peu aussi, à certaines choses de la banque.* »
- « *Je suis vraiment en difficulté quand il faut que je contacte la banque.* »...

La nature des missions fait évoluer les représentations. Ainsi, les travailleurs sociaux d'origine tutélaire à l'UDAF ressentent moins de gêne à aborder les questions d'argent que ceux qui restent dans une approche strictement sociale. Les délégués à la tutelle parviennent plus facilement à approcher des publics en grande difficulté financière et/ou sociale, comme en témoigne l'un d'eux :

*« Ce qui nous aide beaucoup dans la démarche de microcrédit, et en même temps c'est une grande joie professionnelle, c'est qu'on est rodés à la gestion des budgets dans la mesure où on fait des mandats spéciaux, ce sont des mesures très coercitives. On est armé, on est outillé psychologiquement, on a l'habitude d'aller dans la situation des gens. »<sup>22</sup>*

Aussi, un processus d'acculturation au crédit s'avère nécessaire. Il suppose non seulement de mettre en place des formations systématiques à destination des intervenants sociaux pour « *casser les idées reçues sur le crédit et sur la banque* »<sup>23</sup> mais également de développer une politique de communication forte au sein des structures sociales sur la nature et les finalités du microcrédit personnel garanti. Les formations organisées sur la thématique par la Caisse des Dépôts, gestionnaire du Fonds de Cohésion Sociale, apparaissent, à ce jour, inadaptées aux besoins des acteurs<sup>24</sup>. Elles s'avèrent trop théoriques et n'abordent pas de manière complète la relation aux bénéficiaires en se focalisant sur la dimension « crédit » aux dépens de la dimension « accompagnement ». Par ailleurs, la circulation de l'information sur la nature et les enjeux du microcrédit personnel est souvent imparfaite ou incomplète au cœur des structures (FIMOSOL, 2009).

<sup>22</sup> Entretien UDAF 49, 10 avril 2009.

<sup>23</sup> Entretien CCAS, octobre 2008.

<sup>24</sup> La Caisse des Dépôts propose trois modules de formation. Le premier module, par exemple, ambitionne de traiter la question des principes et des règles du microcrédit personnel mais il est, dans les faits, largement dédié à la présentation de la microfinance. Même si cette formation offre un complément de culture intéressant de l'avis des participants, il dépasse largement le cadre de leurs préoccupations « de terrain ». Les deux autres modules abordent la gestion administrative du prêt (généralement maîtrisée par les professionnels du travail social) et la relation aux bénéficiaires (ce dernier module a pour défauts majeurs de se concentrer sur la seule dimension « crédit » et de ne pas mettre en situation les stagiaires).

Mais les compétences bancaires s'acquièrent largement à travers la pratique et avec l'expérience de la coproduction inhérente au dispositif de microcrédit personnel garanti. Les travailleurs sociaux reconnaissent avoir développé une meilleure connaissance du milieu de la banque et de son langage en travaillant avec les chargés de crédits dans le cadre du partenariat. Les accompagnants améliorent leur rapport à l'argent au fil de l'instruction des dossiers et des contacts établis avec la banque, même en l'absence de rencontres formelles. Il ressort toutefois de notre étude que les temps de discussion organisés qui rassemblent les intervenants du « social » et du « bancaire », tels que mis en œuvre dans le cadre du partenariat entre le Secours Catholique et l'association Parcours Confiance du groupe Caisse d'Épargne, sont mutuellement enrichissants.

Enfin, les professionnels du travail social rencontrés lors de notre étude possèdent une connaissance réduite de leur territoire, particulièrement en milieu urbain. Pourtant, la connaissance du réseau d'acteurs de l'action et de l'aide sociale (du secteur public mais également de l'économie sociale et solidaire) joue de manière importante dans la réussite de l'accompagnement, plus particulièrement en milieu rural. Elle facilite l'approche des situations sociales des personnes et leur mise en relation avec les autres acteurs de l'insertion, en amont comme en aval du prêt. Aussi, dans une démarche spontanée indissociable de leur mission d'information et d'orientation, une équipe de travailleurs sociaux d'un Centre Communal d'Action Sociale s'est constituée pour identifier sur leur territoire les structures qui travaillent « autour de l'argent ». Leur objectif était de construire un document simple d'information à destination de tous les instructeurs au sein de la structure pour les aider à mieux orienter les personnes selon la nature de leur demande. Par exemple, lorsque le besoin ou le projet concerne la famille, il peut paraître plus pertinent d'orienter le demandeur de microcrédit vers la Caisse d'Allocations Familiales qui elle-même propose des prêts adaptés. Lorsque le demandeur révèle des problèmes de trésorerie, il sera orienté vers le Point Passerelle du Crédit Agricole...

La professionnalisation des accompagnants du dispositif de microcrédit personnel garanti devrait se poursuivre dans la mesure où les compétences liées « à l'argent » ne sont pas suffisamment développées chez les travailleurs sociaux à travers la formation initiale. Elle suppose non seulement de développer les programmes de formation adaptés mais également de favoriser les échanges entre les acteurs « sociaux » et bancaires pour lever les préjugés. Pour être efficace, cette initiative ne doit pas être exclusivement portée par la Caisse des Dépôts, trop éloignée des problématiques territoriales. Un animateur de territoire, sous l'impulsion des collectivités locales (le Conseil Général, par exemple), peut organiser des échanges d'expériences bénéfiques entre les intervenants des diverses expérimentations menées qui ne se rencontrent pas « naturellement ». Mais les conditions de réussite d'une « organisation apprenante »<sup>25</sup> reposent essentiellement sur l'engagement des dirigeants de structures et/ou des responsables de service. Certains ont compris l'intérêt de la mise en place de temps et d'espaces locaux de discussion entre les accompagnants, pour un échange de bonnes pratiques, et aussi entre les accompagnants et les chargés de crédit. Mais cette démarche est coûteuse en temps et elle se heurte encore à la culture paternaliste de certains établissements. Par ailleurs, nous avons constaté qu'un allègement des missions purement

---

<sup>25</sup> Une organisation est dite « apprenante » lorsque sa structure et son fonctionnement favorisent les apprentissages collectifs en développant une logique de professionnalisation.



administratives et une meilleure organisation du travail facilitent l'exécution de la mission d'accompagnement. Un responsable d'UDAF admet que les travailleurs sociaux, même s'ils sont majoritairement désireux de participer à l'activité microcrédit, ne peuvent s'investir pleinement en raison de leur importante charge de travail. Comme témoigne l'un d'entre eux : « *accompagner c'est prendre du temps* »<sup>26</sup> et ce temps, ils n'en disposent pas toujours.

L'action sociale évolue pour tenter d'apporter des réponses à la montée des situations d'exclusion. Le microcrédit personnel garanti s'inscrit dans ce renouveau de l'action sociale. Les professionnels du travail social même s'ils se refusent, dans leur grande majorité, à devenir des « *promoteurs de crédit* », se montrent souvent innovants, dans la construction de liens qui facilite le processus d'insertion des bénéficiaires. Mais ils n'ont pas vocation à faire du microcrédit personnel garanti un nouvel instrument d'aide sociale, en d'autres termes d'assistance, car, selon la déclaration d'un directeur de structure : « *le travailleur social doit travailler à sa propre disparition* ». Une « *mosaïque* » de dispositifs locaux de microcrédits personnels garantis en région Pays-de-la-Loire aboutit finalement à une « *kyrielle de dispositifs spécifiques* »<sup>27</sup> de service financier solidaire qui nécessiterait que l'on conduise une analyse non seulement des impacts socio-économiques sur la situation des bénéficiaires, mais aussi de la nécessité d'organiser à l'échelle des territoires cette « nouvelle » action sociale.

## Bibliographie

- ASTIER I., (2009), Les transformations de la relation d'aide dans l'intervention sociale, *Informations sociales* 152, 52-58.
- AUBREE L., BARRY H., BAILLON J.-N., MAUGUIN J., (2006), L'action sociale extralégale et facultative des départements, *Etudes et Résultats* 537.
- AUTES M., (1999), *Les paradoxes du travail social*, Dunod, Paris.
- BEAUJOUAN J., (2006), *Accompagner une personne financièrement fragile, Pédagogie de l'argent, gestion du budget familial*, juillet, disponible à <http://www.jean-beaujouan.fr>.
- BAILLERGEAU E., BELLOT C., (2007), *Les transformations de l'intervention sociale : entre innovation et gestion des nouvelles vulnérabilités ?*, Presses de l'Université de Québec, Québec.
- BORDERIE A., (2006), *Combattre l'exclusion. Des bureaux de bienfaisance aux CCAS, une histoire de l'action sociale de proximité*, Edition Public Histoire, disponible à <http://www.unaf.fr/spip.php?article3888>.
- CAF 44, (2009), *Les aides financières individuelles aux familles*, CAF Loire Atlantique-GAFI.
- CAMDESSUS M., (2009), *Rapport Annuel de l'Observatoire de la Microfinance*, Banque de France-Eurosystème.
- CHOPART J.-N., (2000), *Les mutations du travail social*, Dunod, Paris.
- FIMOSOL (P. Glémain dir.), 2009, *Analyse interdisciplinaire des expérimentations locales du microcrédit social : premiers résultats en Pays de la Loire et Poitou Charentes*, Rapport final, première version, juillet, à la DIISES et au Haut-commissariat aux Solidarités Actives.

<sup>26</sup> Entretien CCAS, octobre 2008.

<sup>27</sup> Selon les expressions de Ray *et al.* (1988, 478).



- GADREY J., (1994), Les relations de services dans le secteur marchand in Gadrey J., De Bandt J. (dir.), *Relation de service, marchés de services*, Éditions du CNRS, Paris.
- GLOUKOVIEZOFF G., (2008), La diversité, clef de la réussite de l'expérimentation du micro-crédit personnel garanti, *Rapport Moral sur l'argent dans le monde 2008*, Paris, Association d'Économie Financière, 151-168.
- GLOUKOVIEZOFF G., (2007), Quelle place pour la pédagogie face à l'exclusion bancaire? in *La pédagogie de l'argent, Les cahiers pour l'histoire de l'épargne*, Finances et Pédagogie, Association pour l'histoire du Groupe Caisse d'Épargne, p.49-57.
- HARDY J-P., (1999), *Guide de l'action sociale contre les exclusions*, Dunod, Paris.
- LABRUNE G., (2010), *Le microcrédit une opportunité économique et sociale ?*, Rapport du Conseil Économique, Social et Environnemental, mai, n°2010- 08, Paris.
- MAÏLAT M., MINGASSON L., (2006), Un tandem complexe et paradoxal, *Informations sociales* 133, 6-10.
- MAUREL E., (2000), De l'observation à la typologie des emplois sociaux in Chopart J-N. (dir.), *Les mutations du travail social*, Dunod, Paris, p.25-52.
- MOULÉVRIER P., LAZUECH G. (2008), *Penser l'argent*, Pleins Feux, Paris.
- RAYSSIGUIER Y., JEGU J., LAFORCADE M., (2008), *Politiques sociales et de santé. Comprendre et agir*, EHESP, Rennes.
- PAUGAM S., (1991), *La disqualification sociale. Essai sur la nouvelle pauvreté*, PUF, Paris.
- RAY J-C., DUPUIS J-M., GAZIER B., (1988), *Analyse économique des politiques sociales*, PUF, Paris.
- SOULET M-H., (2008), Vers une nécessaire individualisation des politiques sociales? in Vrancken D., Thomsin E., (Dir.) *Le social à l'épreuve des parcours de vie*, Academia- Buylant, Louvain la Neuve.

## Annexe I – Présentation de la méthode de recherche

Cet article est extrait d'un rapport de recherche subventionné commis en 2009-2010 par le collectif de recherche « Finances et Monnaies Solidaires » – FIMOSOL– sous la direction de Pascal Glémain, pour l'ex-Délégation Interministérielle à l'Innovation, à l'Expérimentation Sociale et à l'Économie Sociale (DIESES) et le Haut-commissariat aux Solidarités Actives. Ce rapport intitulé : *Analyse interdisciplinaire des expérimentations locales du microcrédit social : premiers résultats en Pays-de-la-Loire, Poitou Charentes, et Seine-Maritime*, a été livré dans sa version finale en janvier 2010, et est disponible sous forme « pdf » auprès de [pascal.glemain@wanadoo.fr](mailto:pascal.glemain@wanadoo.fr) ou disponible en ligne [www.cress-pdl.org](http://www.cress-pdl.org).

Le collectif de recherche rassemble des chercheurs d'ESO-Angers UMR6590 CNRS (Emmanuel Bioteau, Valérie Billaudeau (géographes)), du CRIEF-Université de Poitiers (Gilles Caire (économiste)), du CENS-Université de Nantes (Pascale Moulévrier (sociologue)), du CRESS LESSOR-Université de Rennes 2 (Pascal Glémain, Didier Bévant (économistes)), et de l'ESSCA (Pascal Glémain (dir.), Maryline Meyer (2008-2009), Kaddour Bachar (statisticien)).

Sur la période 2008-2010, la recherche partenariale avec les dispositifs locaux relevant à la fois de l'économie publique (CCAS et Crédit Municipal) et de l'économie sociale (banques coopératives et associations), relève non seulement d'une démarche quantitative (analyse de fichiers, statistiques descriptives, cartographies), mais aussi d'une démarche qualitative (analyse documentaire et entretiens semi-directifs). Le présent article tient de la démarche qualitative. À ce titre, nous proposons en annexe II et III le tableau et les guides

des entretiens exploités dans le cadre de cet article. Une analyse manuelle de contenu a été menée à partir des données de la retranscription. Certains entretiens retranscrits sont publiés dans la version finale du rapport, les autres sont disponibles près de m.meyer@supco-montpellier.fr.

### **Annexe II – Tableau des entretiens**

<b>Structure</b>	<b>Entretiens</b>	<b>Date de l'entretien</b>	<b>Durée de l'entretien et retranscription</b>
<b>CCAS Angers</b>	<b>11 entretiens :</b> Directrice Accompagnants dans le cadre du dispositif de microcrédit personnel	5 septembre 2008 octobre — novembre 2008	2 h (retranscrit) 1h30 en moyenne (retranscrits)
<b>CCAS Nantes</b>	<b>2 entretiens :</b> Directeur Responsable de la Mission de Conseil en Finances personnelles	11 mars 2009 4 mai 2009	2h (retranscrit) 1h (non retranscrit)
<b>UDAF Maine et Loire (49)</b>	<b>3 entretiens :</b> Responsable des services chargé des tutelles, enquêtes sociales et logement Secrétaire service suivi du logement social Déléguée à tutelle	1 <sup>er</sup> avril 2009 1 <sup>er</sup> avril 2009 10 avril 2009	2h (retranscrit) 2h (retranscrit) 1h30 (retranscrit)
<b>CAF Loire-Atlantique (44)</b>	<b>1 entretien :</b> Responsable du service de travail social et des aides financières individuelles	6 mai 2009	2h (retranscrit)

### **Annexe III – Guides d'entretien**

#### **Guide à destination des directrices/directeurs de structures**

- Quelle est votre fonction ? Depuis quand l'exercez-vous ?
- Quelle est la finalité de votre mission ?
- Depuis quand connaissez-vous le dispositif de microcrédit personnel ? Comment l'avez-vous connu ? Depuis quand participez-vous à ce dispositif ?
- Combien de demandes traitez-vous à l'année ?

- Quelles sont les ressources humaines dédiées au dispositif de microcrédit dans votre organisation ? Combien sont-elles ? Quelles sont leurs fonctions respectives ?
- Avez-vous prévu une restructuration du service en charge du microcrédit personnel ?
- Quelles sont les formations que vous proposez aux accompagnants ?
- Avec quelle(s) structure(s) bancaires avez-vous passé des conventions ?
- Quelles relations entretenez-vous avec vos partenaires bancaires ?
- Quels sont vos projets ? Souhaitez-vous augmenter votre offre de microcrédit personnel ? Si oui, comment ?

### **Guide à destination des accompagnants**

#### La fonction

- Quelle est votre fonction ? Depuis quand l'exercez-vous ?
- Avez-vous été directement formé(e) à cette fonction ?
- Pouvez-vous me décrire l'ensemble des prestations de services que vous proposez aux demandeurs de microcrédit personnel ?
- Avez-vous des objectifs ? Comment et par qui sont-ils définis ?
- Êtes-vous évalué(e) ? Sur quels critères ?
- Quelle est la finalité de votre fonction ?

#### Les missions

- Combien de temps consacrez-vous au microcrédit personnel ? Est-ce suffisant ?
- Pouvez-vous évaluer le temps de travail que vous consacrez à chacune des phases : téléphone, accueil, instruction du dossier, échanges avec l'acteur bancaire, accompagnement... ?
- Quelles sont, selon vous, les compétences nécessaires à l'accomplissement de vos missions ?
- Combien de demandeurs recevez-vous en moyenne sur 1 mois ?
- Travaillez-vous en équipe ?
- Ressentez-vous le besoin d'échanger ? Avec qui ? Comment ?

#### Les relations

##### Avec les demandeurs

- À quel public vous adressez-vous ?
- Quelles sont les demandes auxquelles vous avez répondu ?
- Avez-vous rencontré des situations particulières qui vous ont posé problème ? quelles solutions ? Comment avez-vous réagi ? Avec le recul qu'auriez-vous fait ?

##### Avec les partenaires bancaires

- Comment communiquez-vous avec vos partenaires bancaires ? À quelle fréquence vous rencontrez-vous pour échanger sur votre mission ?
- Quelle est la nature des relations que vous entretenez avec vos partenaires bancaires ?
- Qu'est-ce que vous aimeriez changer dans ces relations ?
- Pensez-vous que le partage des compétences est pertinent ? qui l'a défini ? l'avez-vous révisé ?

#### Les perspectives

- Qu'est-ce que vous souhaiteriez améliorer dans vos prestations ?
- Envisagez-vous une formation ? Laquelle ? Pourquoi ?